Servicio Centralita Virtual

Acceso Directo Ull ToIP Orange Business Services

Funcionalidades de usuario

Realizar llamadas

El usuario puede realizar llamadas internas, externas, volver a llamar al último número marcado y ocultar su identidad.

Realizar llamada interna	<núm.>
Realizar llamada externa	0+<núm.>
Llamada al último número marcado	* 5 *
Ocultación de identificación por llamada	* 997 <núm.>

Desvío Incondicional

Permite al usuario el desvío de llamadas de forma incondicional a otras extensiones, al buzón de voz o a números externos.

Desvío a otro número interno	* 21 <núm.> *
Desvío a otro número externo	* 21+ 0 + <núm.> *
Desvío al buzón de voz	* 21 *
Desactivación	* 211 *
Consulta de estado del servicio	* 212 *

Desvío Si Comunica

Permite al usuario programar un desvío hacia otras extensiones, buzón de voz o cabecera, en el supuesto de que la línea esté ocupada.
Por defecto, las extensiones tienen configuradas un desvío hacia buzón de voz en el caso de que la extensión esté ocupada. La situación de línea ocupada se produce una vez se dispone de una llamada activa y una en espera, o sea que la tercera llamada simultánea es la que desviaría hacia buzón.

Desvío a otro número	* 22 <núm.> *
Desvío a otro número externo	* 22 + 0 + <núm.> *
Desvío al buzón de voz	* 22 *
Desactivación	* 221 *
Consulta de estado del servicio	* 222 *

Desvío Si No Responde

Permite al usuario programar un desvío hacia otras extensiones, buzón de voz o cabecera, en el supuesto de que no conteste.
Por defecto, las extensiones tienen configuradas un desvío hacia buzón de voz en el caso de que la extensión no responda en un tiempo de 30 segundo.

Desvío a otro número	*23 <núm.> *
Desvío a otro número externo	* 23 + 0 + <núm.> *
Desvío al buzón de voz	* 23 *
Desactivación	* 231 *
Consulta de estado del servicio	* 232 *

Servicio Centralita Virtual

Acceso Directo Ull ToIP Orange Business Services

Desvío Si Comunica o No Responde

Permite al usuario el desvío de llamadas a otras extensiones, buzón de voz o números externos en caso de comunicar o no responde.

Desvío a otro número	* 24 <núm.> *
Desvío a otro número externo	* 24+ 0 + <núm.> *
Desvío al buzón de voz	* 24 *
Desactivación	* 241 *
Consulta de estado del servicio	* 242 *

Desactivación de Todos los Desvíos

El usuario puede desactivar todos los desvíos previamente programados.

Desactivación	* 25 *

Captura de Llamadas

Permite al usuario capturar cualquier llamada entrante dirigida a una extensión diferente a la suya.

Contestar cualquier llamada entrante, sin necesidad de conocer el número de extensión	*73 *
Contestar la llamada entrante dirigida a una extensión determinada	*72 <núm.> *

Llamada en Espera

Permite al usuario que está comunicando recibir un aviso, mediante unos tonos, que le informan que tiene una segunda llamada entrante.

Aceptar la llamada entrante, reteniendo la anterior	**
Conmutar de una llamada a la otra	**
Finalizar la llamada en curso, recuperando la retenida	# *

Llamada de Consulta

Servicio que permite mantener una llamada en espera mientras se cursa una de nueva.

Realizar llamada de consulta	** <núm.> # ** (Conmutar llamada)

NOTA: Recordar que si la llamada de consulta es a un número externo es preciso marcar el 0 antes del número.

Servicio Centralita Virtual

Acceso Directo Ull ToIP Orange Business Services

Conferencia a Tres

Servicio que permite la comunicación de tres personas a la vez, o bien realizar una nueva llamada de consulta, manteniendo conversaciones separadas con dos interlocutores diferentes.

Poner en espera la primera llamada y realizar una segunda	** <núm.>#
Establecimiento de una conferencia a tres	*3#
Partición de una conferencia a tres (dejando la primera llamada en espera)	**
Partición de una conferencia a tres (saliendo de ella y dejando a los otros interlocutores conectados)	*#

Transferencia de Llamada

Permite al usuario transferir la llamada en curso a otro número o extensión, con o sin consulta.

Realizar una transferencia de llamada con consulta	** <núm.># (establecer conexión) *# (para transferir)
Realizar una transferencia de llamada sin consulta	** <núm.># (recibir tono) *# (para transferir)

NOTA: Recordar que si la llamada de consulta es a un número externo es preciso marcar el 0 antes del número.

En el caso que el usuario disponga del servicio de **Centralita Virtual Multisede** podrá gozar de la ventaja del Plan de Numeración Corta entre sedes. De esta forma, al realizar cualquier de las funciones mencionadas anteriormente, la extensión asociada a cualquiera de las sedes será tratada de la misma forma que las extensiones de una misma sede. Cada una de las diferentes sedes del cliente será identificada mediante el primero de los 3 dígitos de la extensión (ej: Sede 1: 101-104/8, Sede 2: 201-204/8, etc.).

Buzón de voz

El usuario puede acceder al buzón de voz de su extensión y realizar las siguientes acciones:

- Gestionar Mensajes entrantes
- Gestionar Mensajes de Bienvenida personalizados
- Gestionar la clave personal de acceso
- Cambiar el idioma

Para acceder al buzón de voz se puede hacer directamente:

Acceder al buzón de voz	* 321

O bien mediante el Menú vocal escogiendo la primera opción:

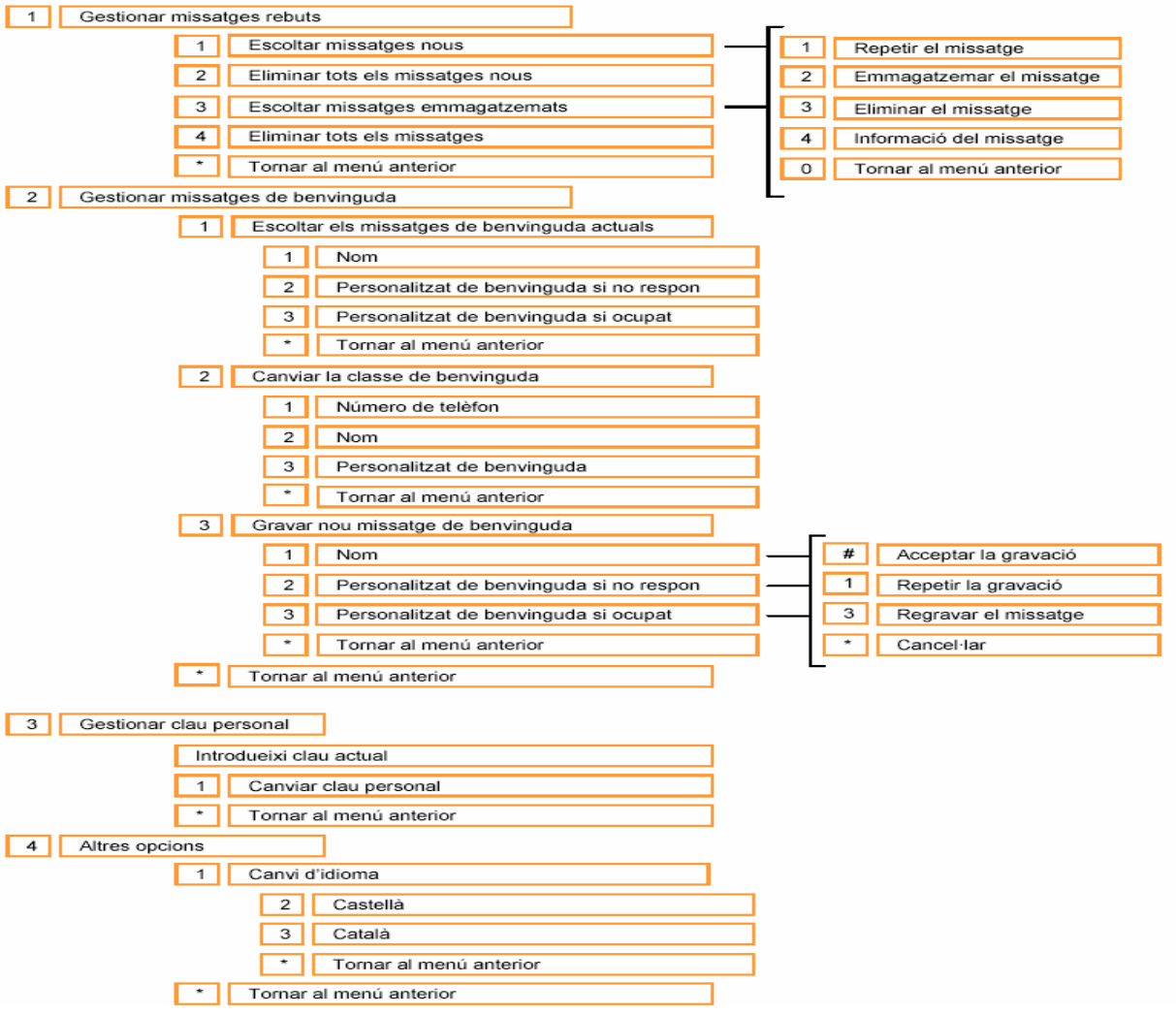
Servicio Centralita Virtual

Acceso Directo Ull ToIP Orange Business Services

Acceder al menú vocal	* 322
Acceder al buzón de voz	0

La contraseña por defecto es 0000.

En el siguiente árbol de opciones se describen todas las acciones que el usuario puede llevar a cabo:


1 Gestionar missatges rebuts
1 Escoltar missatges nous
1 Repetir el missatge
2 Emmagatzemar el missatge
3 Eliminar el missatge
4 Informació del missatge
0 Tornar al menú anterior
2 Eliminar tots els missatges nous
3 Escoltar missatges emmagatzemats
4 Eliminar tots els missatges
* Tornar al menú anterior
2 Gestionar missatges de benvinguda
1 Escoltar els missatges de benvinguda actuals
1 Nom
2 Personalitzat de benvinguda si no respon
3 Personalitzat de benvinguda si ocupat
* Tornar al menú anterior
2 Canviar la classe de benvinguda
1 Número de telèfon
2 Nom
3 Personalitzat de benvinguda
* Tornar al menú anterior
3 Gravar nou missatge de benvinguda
1 Nom
Acceptar la gravació
2 Personalitzat de benvinguda si no respon
1 Repetir la gravació
3 Personalitzat de benvinguda si ocupat
3 Regravar el missatge
* Tornar al menú anterior
* Cancel·lar
* Tornar al menú anterior
3 Gestionar clau personal
Introdueixi clau actual
1 Canviar clau personal
* Tornar al menú anterior
4 Altres opcions
1 Canvi d'idioma
2 Castellà
3 Català
* Tornar al menú anterior
* Tornar al menú anterior

Es preciso tener en cuenta las siguientes limitaciones en cuanto a almacenaje de mensajes en el buzón de voz:

· Número máximo de mensajes nuevos: 15
· Número máximo de mensajes almacenados: 10
· Límite de duración del mensaje a grabar: 60seg.
· Duración de almacenaje para mensajes no escuchados (“nuevos”) al buzón: 30 días.
· Duración de almacenaje para mensajes escuchados al buzón: 15 días.

Servicio Centralita Virtual

Acceso Directo Ull ToIP Orange Business Services

Se recomienda, por lo tanto, realizar un mantenimiento del buzón de voz para borrar los mensajes nuevos/almacenados y así evitar que el buzón se congestione.

Menú Vocal

Este servicio proporciona un menú, cuyas indicaciones permiten gestionar los desvíos de la línea y el buzón de voz.
Acceso interno: acciones en realizar desde la propia extensión.

Acceso Interno	
	1. Descolgar el auricular
	2. Esperar tono de invitación al trucar
	3. Teclear *322

Acceso externo: acciones en realizar desde cualquier terminal (fijo o móvil) fuera de la centralita virtual.

Acceso Externo	
	1. Descolgar el auricular
	2. Esperar tono de invitación en trucar
	3. Teclear 901 998 322
	4. Marcar (Identificador de sede)* + Extensión
	5. Marcar contraseña (Por defecto:0000)

**Consulte su identificación en la etiqueta del equipo*

En el menú principal constan las siguientes opciones:

- Opción 0: Acceder al buzón de voz
  Ver apartado anterior Buzón de voz

- Opción 1: Modificar sus criterios de desvío de llamadas
  Mediante esta opción es posible gestionar la activación y consultar el estado de las siguientes facilidades:

  · Desvío Incondicional
  · Desvío Si Comunica
  · Desvío si No Contesta
  · Desvío si Comunica o No Contesta
  · Desactivación de todos los desvío a la vez

- Opción 3: Cambiar la llave personal
  Permite cambiar la llave personal. Por defecto será 1234

- Opción * : Salir
  Finaliza la llamada y sale del portal de voz

Servicio Centralita Virtual

Acceso Directo Ull ToIP Orange Business Services

Funcionalidades grupo de salto

La funcionalidad de Grupo de Salto sólo es aplicable a nivel interno de una misma sede, por tanto, si el ciente dispone del servicio de Centralita Virtual Multisede no tendrá la opción de poder definir grupos de salto con extensiones pertenecientes a sedes diferentes.

Login de extensiones

Una vez definidos los usuarios que pertenezcan al grupo de investigación, cuando entre una llamada al cabecera del grupo, la llamada irá saltando de terminal en terminal del grupo.
El usuario, mediante la marcación de un código decide si quiere o no incorporarse a su grupo de investigación.

Incorporarse al grupo de investigación	* 71 *
Salir del grupo de investigación	*70 *

Desvío Incondicional

Permite al usuario el desvío del cabecera del grupo de salto de forma incondicional al buzón de voz o a un número externo. Se puede acceder a esta opción a través del Menú vocal entrando en la opción 1:

Funciones	
	1. Descolgar el auricular
	2. Esperar tono de invitación a trucar
Accedemos al menú vocal	3. Teclear *990100 * 322 desde cualquier extensión de la centralita virtual
	4. Opción 1: Modificar sus criterios de desvío de llamadas

Buzón de voz

Servicio que permite acceder al buzón de voz del grupo de salto y realizar diversas acciones siguiendo las indicaciones del Menú vocal:

- Gestionar Mensajes entrantes
- Gestionar Mensajes de Bienvenida personalizados
- Gestionar la llave personal de acceso
- Cambiar el idioma

Funciones	
	1. Descolgar el auricular
	2. Esperar tono de invitación en trucar
Accedemos al menú vocal	3. Teclear *990100 * 322 desde cualquier extensión de la centralita virtual
	4. Opción 0: Acceder al buzón de voz

Como en el caso del buzón de voz individual, se recomienda realizar un mantenimiento del buzón de voz para borrar los mensajes nuevos/almacenados y así evitar que el buzón se congestione.

Servicio Centralita Virtual

Acceso Directo Ull ToIP Orange Business Services